



**Servei d'Informació Bibliogràfica  
i Documental (SIBID)**

# INDICADORS CARTA DE SERVEIS

Juny 2006-Maig 2007

Biblioteq  litat  
Bibliote  lidad

Desembre 2007

## **INDICADORS CARTA DE SERVEIS**

(Període d'arreglada de dades Juny 2006-Mayo 2007)

### **1. Percentatge de queixes/suggeriments respostes en un quadrimestre sobre el total de queixes/suggeriments.**

L'objectiu d'aquest indicador és avaluar si la biblioteca atèn les queixes/suggeriments plantejades pels usuaris. S'aplica a cada una de les biblioteques i Unitats de la Biblioteca Universitària d'Alacant, així com al seu conjunt. El període d'arreglada de dades correspon als mesos de Setembre a Desembre.

	Queixes/suggeriments rebuts	Queixes/suggeriments contestats	Percentatge
Dret	4	4	100%
POE	5	5	100%
FL-TS	20	20	100%
Geografia	18	18	100%
Recursos electrònics	30	30	100%
Direcció	32	15*	46'87%
Total	109	92	84'40%

\* Les queixes o suggeriments no contestades són per falta d'adreça o e-mail incorrecte.

### **2. Nombre de volums de Bibliografia recomanada respecte al nombre d'alumnes.**

Amb aquest indicador s'avalua l'existència en els fons de les obres recomanades en les distintes assignatures en relació al nombre d'alumnes.

	Nombre total	Nombre alumnes	Vol. per alumne
Volums de bibliografia recomanada	61.370	28.414	2'16

### **3. Percentatge de documents aconseguits per préstec interbibliotecari en un termini màxim de 25 dies laborables.**

L'objectiu d'aquest indicador és avaluar si la biblioteca proporciona als seus usuaris un servei eficaç i eficient de préstec interbibliotecari i compleix amb el compromís adquirit en la Carta de Serveis de *"aconseguir que el 70% de la documentació sol·licitada per préstec interbibliotecari d'usuaris interns siga entregada en un termini màxim de 25 dies laborables"*.

	Nombre total de sol·licituds	Nombre ateses en 25 dies laborables	Percentatge
Sol·licituds de P.I. realitzades per la comunitat universitària	5.518	3.933	71'27%

#### 4. Percentatge de documents servits per préstec interbibliotecari en un termini màxim de 7 dies laborables

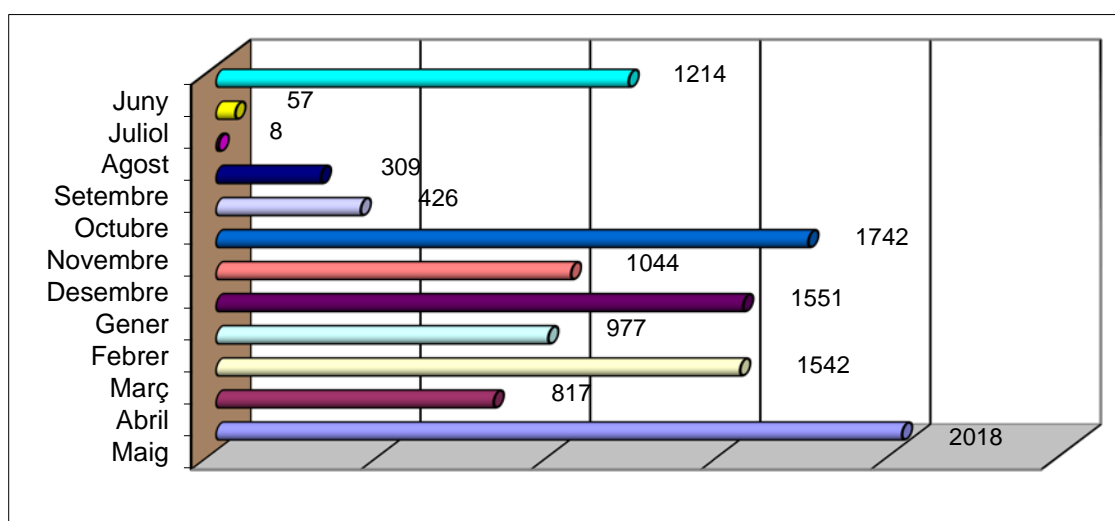
Aquest indicador pretén avaluar si la biblioteca atèn de forma eficaç i eficient les sol·licituds de préstec interbibliotecari rebudes d'altres biblioteques.

	Nombre total de sol·licituds	Nombre ateses en 7 dies laborables	Percentatge
Sol·licituds de P.I. realitzades per la comunitat universitària	3.411	2.274	66'66%

#### 5. Nombre de reserves/any de les sales de treball en grup i sales d'investigadors

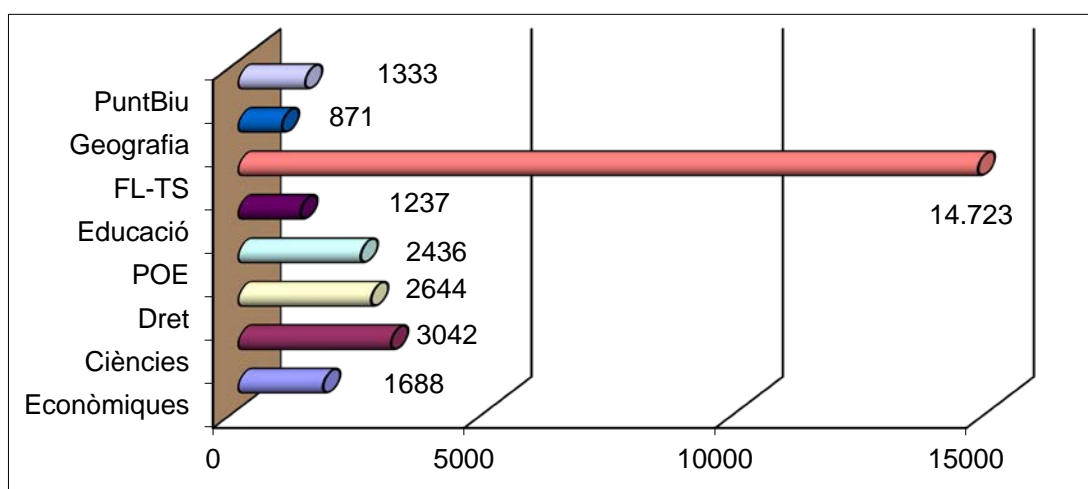
El seu objectiu és **avaluar** la demanda per part dels usuaris de les sales de treball en grup. Per a l'aplicació d'aquest indicador s'han arreplegat les dades de l'aplicació informàtica que gestiona les reserves de les sales de treball de la Biblioteca de la Facultat de Filosofia i Lletres i de la Biblioteca Politècnica, Òptica i Infermeria.

El nombre total de reserves efectuades en aquest període ha sigut de **7.607**



#### 6. Nombre de consultes direccionals i puntuals ateses.

El seu objectiu és **avaluar** la demanda per part dels usuaris de sol·licituds d'informació direccional i puntual. Aquest indicador s'aplica a PuntBiu, a totes les Biblioteques de la Universitat d'Alacant, així com al seu conjunt.



## 7. Taxes d'ocupació de les sales d'estudi de les biblioteques, de Les Sales d'obertura 24 hores i de les sales amb obertures extraordinàries.

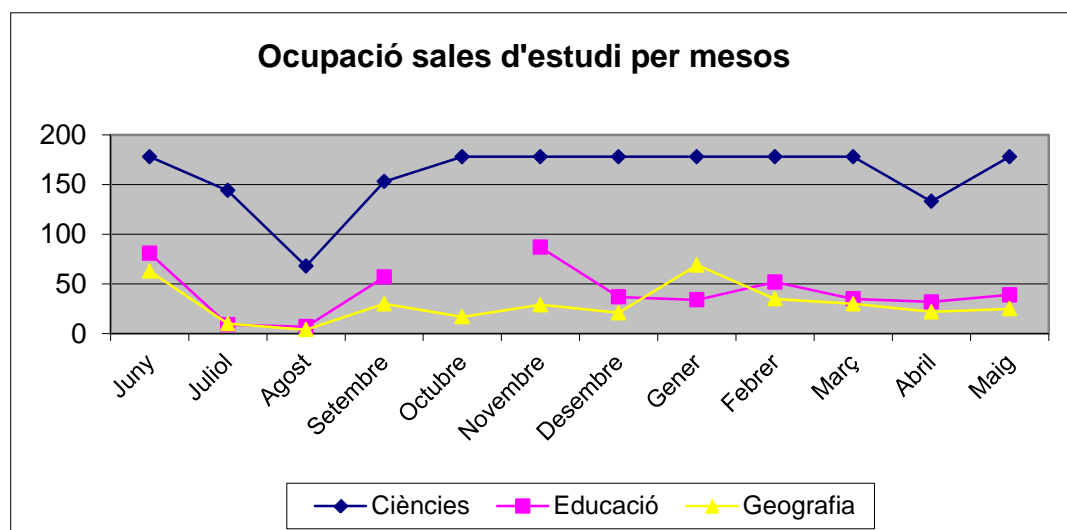
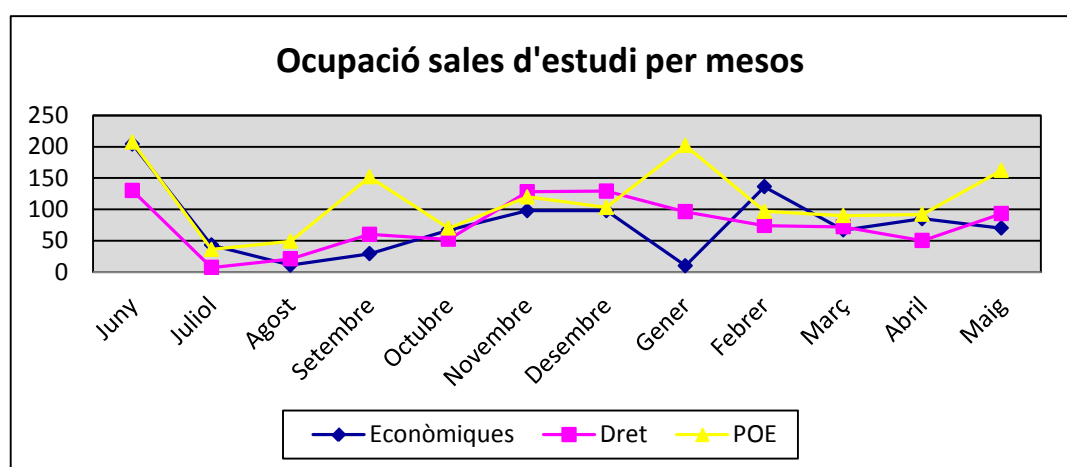
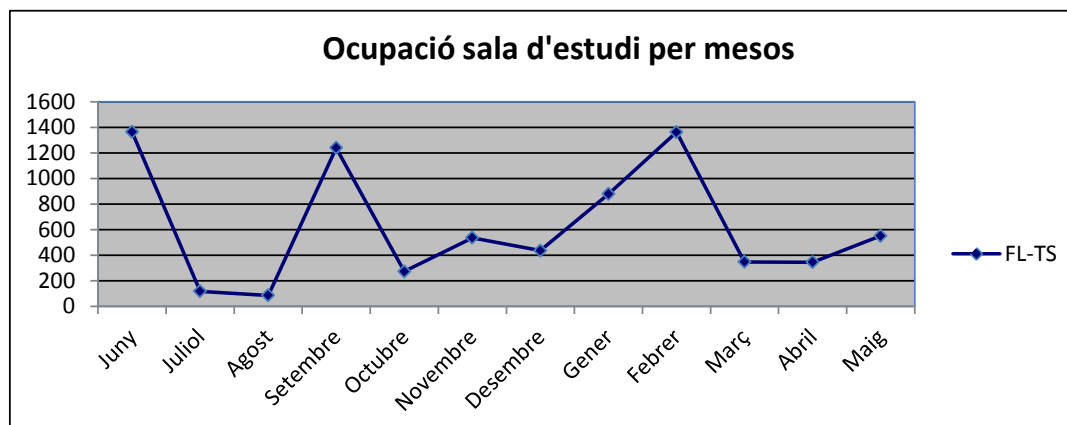
Amb aquest indicador es pretén avaluar la taxa total d'ocupació de llocs de lectura, estimant la proporció de seients ocupats en un moment determinat. S'ha aplicat a cada una de les biblioteques de la Universitat d'Alacant, així com al seu conjunt.

Taxa de ocupació de sales d'estudis	
Biblioteca d'Econòmiques	27'30 %
Biblioteca de Ciències	88'61%
Biblioteca de Dret	32'82%
Biblioteca Politècnica, Òptica y Infermeria	35'09%
Biblioteca d'Educació*	39'56%
Biblioteca de Filosofia y Lletres i Treball Social	30'25%
Biblioteca de Geografia	38'05%

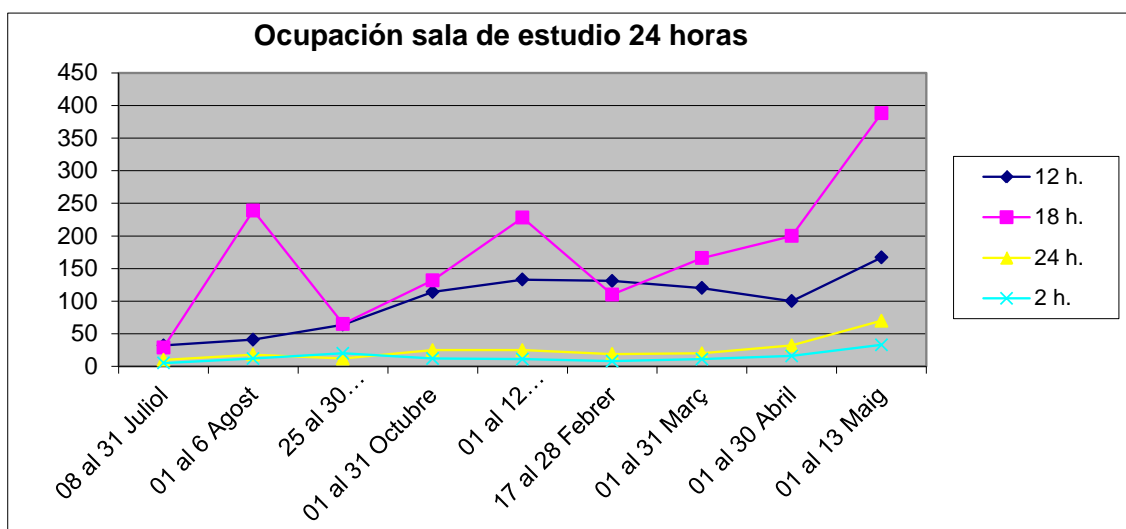
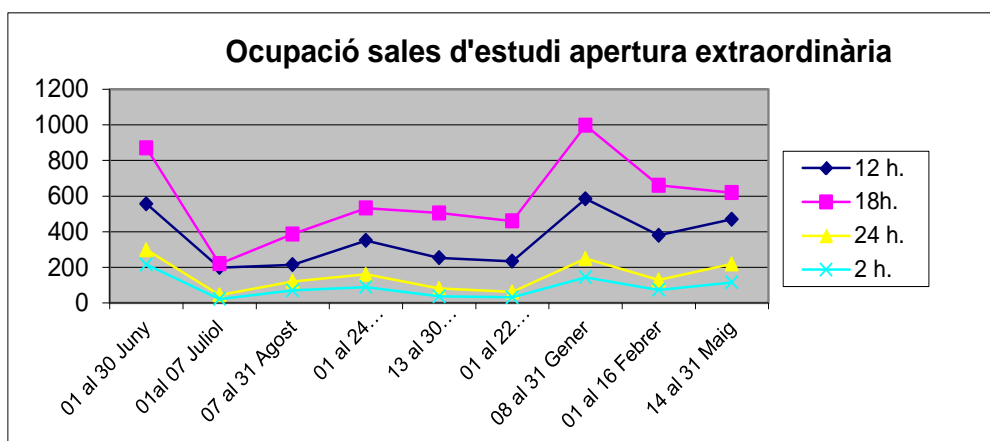
En la Biblioteca d'Educació s'ha considerat el període de Novembre 2006 a Juny 2007, pel fet que en els mesos anteriors es trobava ubicada provisionalment en l'espai de Mediateca de l'edifici de la Biblioteca General, per trobar-se l'edifici de la biblioteca en obres.

Aquest indicador ens proporciona una visió global de l'ocupació de les sales d'estudis, no obstant això la realitat és que l'ocupació de les sales d'estudi presenta importants oscil·lacions relacionades amb l'època del curs acadèmic.

Per a aportar una visió més real de l'ús de les sales d'estudi s'ha analitzat l'ocupació de cada una d'elles per mesos, agrupant les Biblioteques pel nombre de llocs de lectura que ofereixen.



Taxa d'ocupació de la Sala 24 hores	8'44%
Taxa d'ocupació obertura extraordinària	16'62%



## 8. Nombre d'alumnes que han assistit als cursos de formació (generals i per a nous alumnes)

El seu objectiu és conèixer el nombre d'alumnes que han assistit als distints cursos de formació oferits per les biblioteques i per PuntBiu.

El nombre total d'alumnes que han participat en les distintes accions formatives relacionades amb l'ús de la biblioteca i els seus recursos dutes a terme des de les distintes biblioteques i des de PuntBiu ascendeix a **1.140.**

## 9. Nombre de cursos de crèdits de lliure elecció realitzats i percentatge de places cobertes

Aquest indicador té com a objectiu conèixer la demanda per part dels usuaris de cursos de lliure elecció.

Durant el període d'anàlisi s'han oferit 5 cursos de lliure elecció curricular amb un total de 90 places, de les que es van cobrir 64.

Nombre de cursos de crèdits de lliure elecció	5
Percentatge de places cobertes	71%

## 10. Percentatge de sol·licituds d'informació bibliogràfica ateses en el termini d'1 setmana

Amb aquest indicador s'avalua en quina mesura el servei d'informació bibliogràfica és eficaç, quant a rapidesa. S'aplica a PUNTBUI, a cada una de les biblioteques de la Universitat d'Alacant, així com al seu conjunt.

	Nombre total de sol·licituds	Nombre ateses en 1 setmana	Percentatge
Biblioteca d'Econòmiques	1.583	s/d	
Biblioteca de Ciències	1.603	401	25'01%
Biblioteca de Dret	2.153	524	24'33%
Biblioteca Politècnica, Òptica i Infermeria	6.477	1.668	25'75%
Biblioteca d'Educació	s/d	s/d	
Biblioteca de Filosofia i Lletres i Treball Social	134	134	100%
Biblioteca de Geografia	191	177	92,67%
PuntBui	90	88	97'77%

## 11. Total de busques en revistara i bases de dades per personal investigador

El seu objectiu és avaluar l'ús de les bases de dades i de les revistes electròniques en relació amb el nombre d'investigadors. S'aplica a les biblioteques de la Universitat d'Alacant en el seu conjunt.

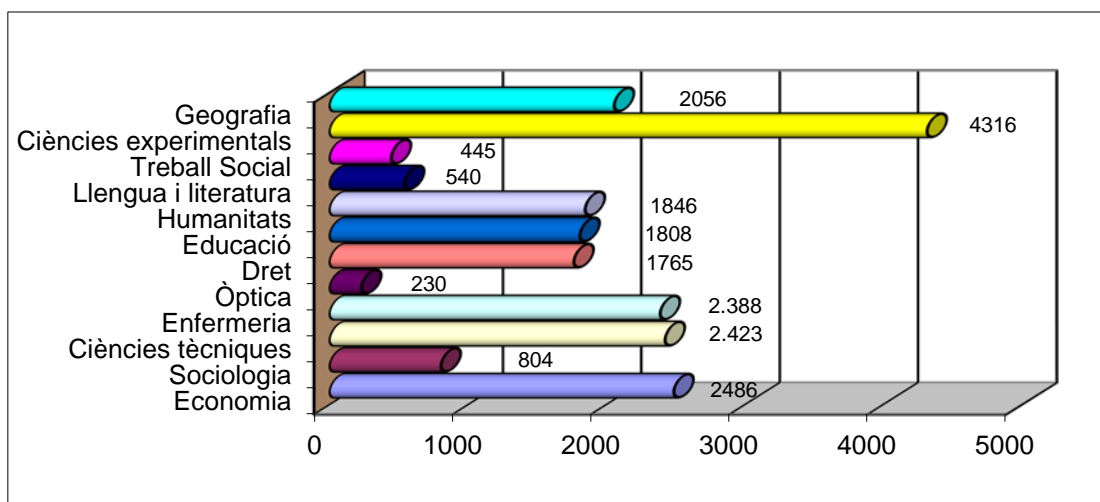
Per al curs 2006-2007 el nombre de professors de la Universitat d'Alacant ascendeix a 28.414.

	Nombre de recerques	Nombre de recerques / per investigador
Revistes-e	79.740	2,80
Bases de dades	306.277	10,77

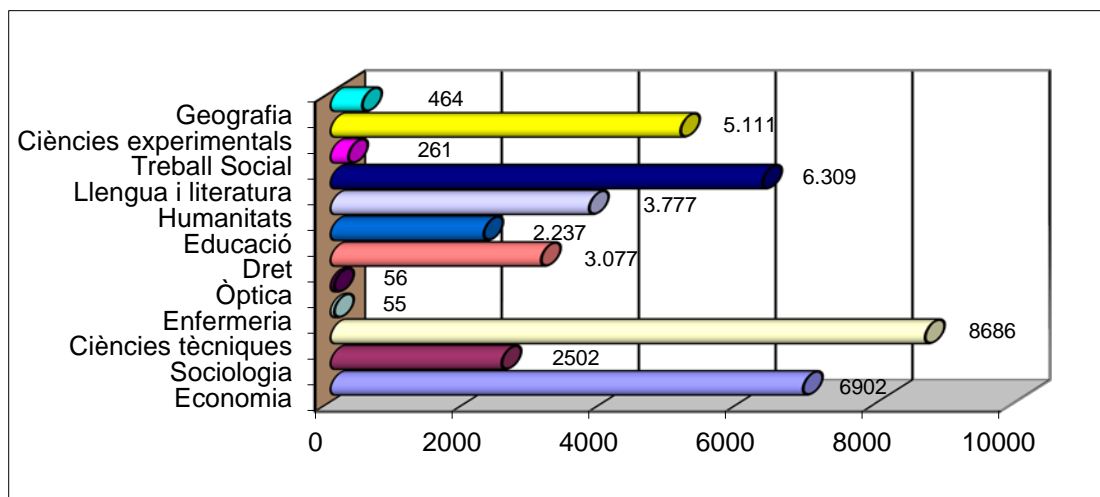
## 12. Nombre de revistes electròniques a text complet i d'allibere's-e en relació amb les àrees temàtiques existents.

El seu objectiu és avaluar la disponibilitat de revistes-e i llibres-e en relació amb les àrees temàtiques existents. Per a aplicar-lo s'han establerts les àrees temàtiques de cada una de les biblioteques.

**Revistes electròniques per àrea temàtica**



**Llibres electrònics per àrea temàtica**





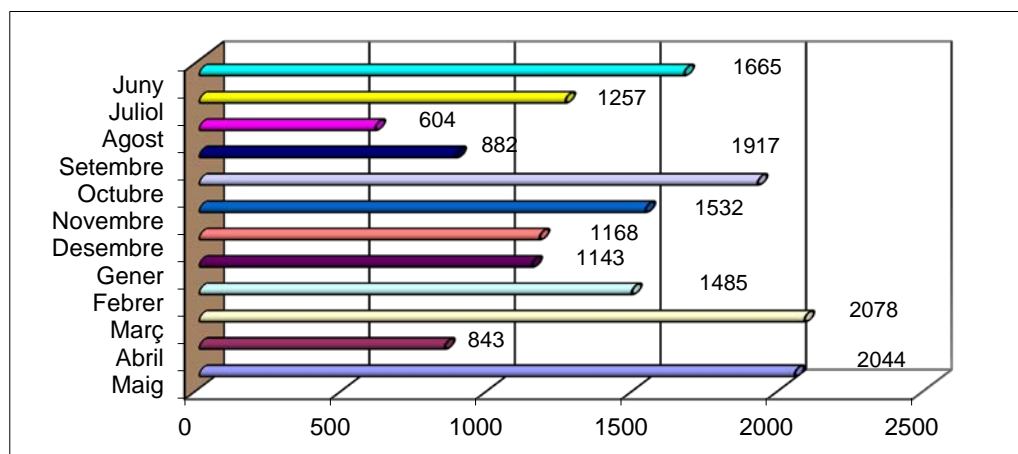
### 13. Nombre de descàrregues d'articles de revista a text complet i d'allibere's-e per personal investigador.

Aquest indicador pretén avaluar l'ús i obtenció de documents a text complet de les revistes i llibres electrònics disponibles per part del personal investigador de la Comunitat Universitària. S'aplica a les biblioteques de la Universitat d'Alacant en el seu conjunt.

	Nº de descargas	Nº de descargas / por investigador
Revistas-e	212.730	7'48
Libros-e	11.454	0'40

### 14. Nombre de consultes realitzades a UASumaris per mes

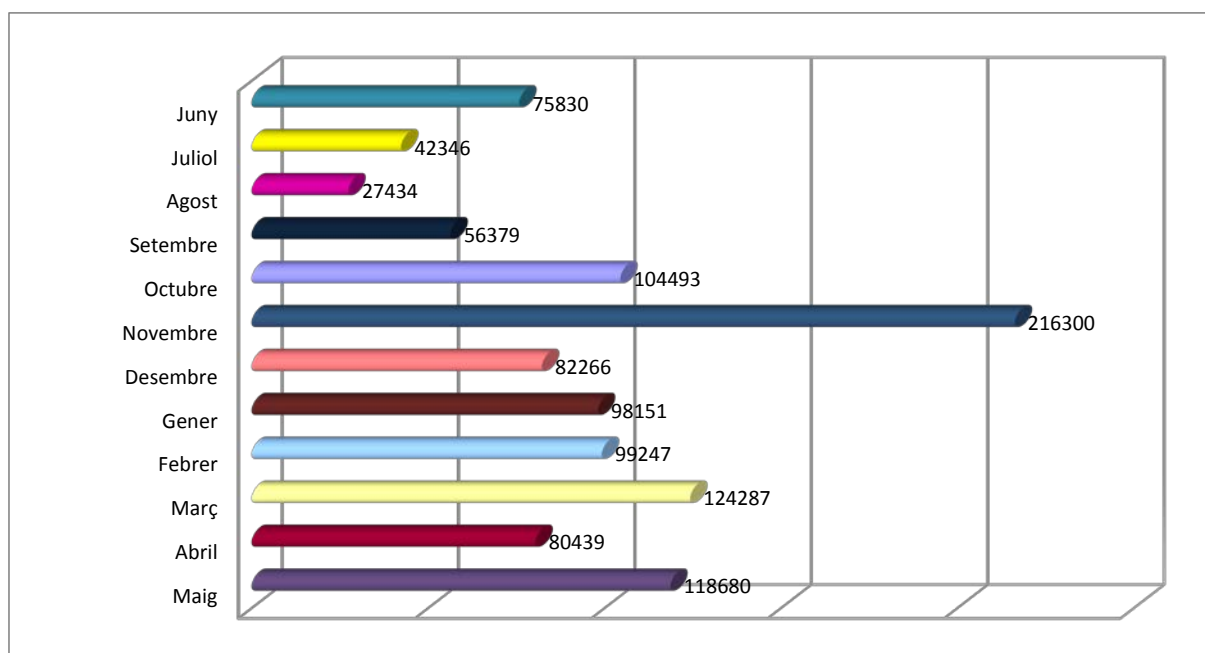
El seu objectiu és conèixer la utilització de la base de dades de sumaris de les publicacions periòdiques subscrites per la biblioteca per part dels usuaris. El nombre anual de consultes realitzades a UASumaris ha sigut de **16.618**



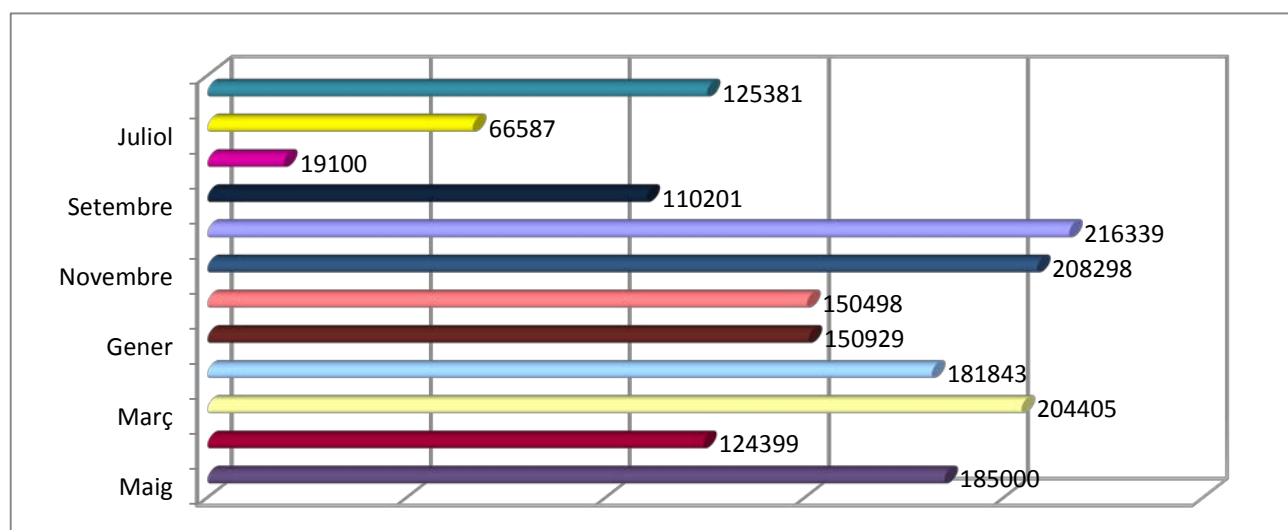
### 15. Nombre d'accessos a la pàgina Web i al catàleg de la biblioteca

El seu objectiu és conèixer el nombre total d'usuaris que accedeixen a la pàgina web de la Biblioteca Universitària i al catàleg OPAC.

El nombre d'accessos a la pàgina web de la biblioteca ascendeix a **1.125.852**, amb el següent repartiment mensual



En cuanto al número de accesos al catálogo OPAC de la biblioteca se registra un total de **1.742.980** accesos, con el siguiente reparto por meses



## 16. Percentatge de peticions d'informació sol·licitades electrònicament respecte del total de peticions d'informació

No ha sigut possible aplicar aquest indicador a causa d'una interpretació dispar del concepte "petició d'informació" en els distints punts de servei.

## 17. Nivell de coneixement, ús i satisfacció dels usuaris

El seu objectiu és proporcionar una dada que quantifiqui la percepció que té l'usuari sobre la cobertura i eficàcia dels serveis de la biblioteca en el seu conjunt o amb cada un d'ells per separat.

Per a l'aplicació d'aquest indicador prendrem les dades de l'Enquesta de Satisfacció d'Usuaris realitzada Al Juny de 2006

